



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**об утверждении Процедур и технических ограничений по сокращению**  
**количества злонамеренных, ложных и произвольных вызовов**

**№ 32 от 22.12.2016**

*Мониторул Официал № 67-71/419 от 03.03.2017*

\* \* \*

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:**

Министерство юстиции

№ 1156 от 22 февраля 2017 г.

Министр \_\_\_\_\_ Владимир ЧЕБОТАРЬ

На основании положений части (3) статьи 14 Закона об организации и функционировании Единой национальной службы экстренных вызовов 112 № 174 от 25 июля 2014 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 231-237, ст.533), части (1) статьи 8, пунктов а), и) части (1) статьи 9, пункта а) части (1) статьи 10 и статьи 64 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 51-54, ст.155), с последующими изменениями и дополнениями, а также в соответствии с пунктом 14 и подпунктом б) пункта 15 Положения о Национальном агентстве по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ), утвержденного Постановлением Правительства № 905 от 28 июля 2008 года (Официальный монитор Республики Молдова, 2008 г., № 143-144, ст.917), Административный совет НАРЭКИТ

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Процедуры и технические ограничения по сокращению количества злонамеренных, ложных и произвольных вызовов Службы 112 в соответствии с приложением.

2. Настоящее постановление опубликовать в Официальном мониторе Республики Молдова.

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ АДМИНИСТРАТИВНОГО**

**СОВЕТА НАРЭКИТ**

**Григоре ВАРАНИЦА**

**ЧЛЕНЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО**

**СОВЕТА НАРЭКИТ**

**Корнелиу ЖАЛОБА**

**Мариан ПОКАЗНОЙ**

№ 32. Кишинэу, 22 декабря 2016 г.

**ПРОЦЕДУРЫ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО СОКРАЩЕНИЮ  
КОЛИЧЕСТВА  
ЗЛОНАМЕРЕННЫХ, ЛОЖНЫХ И НЕПРОИЗВОЛЬНЫХ ВЫЗОВОВ СЛУЖБЫ 112**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Процедуры и технические ограничения по сокращению количества злонамеренных, ложных и произвольных вызовов Службы 112 (в дальнейшем – Процедуры) устанавливают меры, которые необходимо предпринять поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования для обеспечения эффективной деятельности Службы 112 и служб экстренного реагирования для того, чтобы ограничить возможность выполнения, на единый номер для экстренных вызовов 112 других вызовов, кроме экстренных, как это определено в Законе об организации и функционировании Единой национальной службы экстренных вызовов 112 № 174 от 25 июля 2014 года.

2. Характер вызовов на номер 112 оценивается Службой 112 в соответствии с ее внутренними процедурами, утвержденными приказом директора Службы 112.

3. На протяжении настоящих Процедур применяются соответствующие определения, предусмотренные Законом об организации и функционировании Единой национальной службы экстренных вызовов 112 № 174 от 25 июля 2014 года и Законом об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007.

**II. МЕРЫ ПО СОКРАЩЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА ЗЛОНАМЕРЕННЫХ,  
ЛОЖНЫХ И НЕПРОИЗВОЛЬНЫХ ВЫЗОВОВ СЛУЖБЫ 112**

4. Поставщики сетей и/или услуг мобильной связи должны представить Службе 112, в максимальный срок 30 дней со дня запроса, возможность отправки предупреждающих коротких сообщений, в текстовом формате *SMS*, лицам, которые осуществили злонамеренные вызовы на номер 112 или совершили по этому номеру ложные вызовы.

5. Поставщики сетей и/или услуг мобильной связи имеют право взимать тарифы/плату за услуги, предоставляемые в пункте 4 настоящих Процедур, на общих коммерческих условиях или, где это применимо, в соответствии с общими договорными или по случаю согласованными сторонами условиями.

***Раздел 1***

***Сокращение злонамеренных вызовов***

6. В случае злонамеренных вызовов, инициированных в сетях мобильной связи, за исключением тех вызовов, при которых не передается идентичность вызывающей линии, Служба 112 принимает следующие меры:

1) если с того же номера телефона были выполнены два злонамеренных вызова в течение 24 последовательных часов, Служба 112 после приема второго злонамеренного вызова передает по этому номеру короткое сообщение в виде *SMS*-текста, которое предупреждает абонента, что он произвел злонамеренный вызов Службы 112 и данный вызов запрещен и влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством;

2) если с того же номера телефона были выполнены более двух злонамеренных вызовов в течение 24 последовательных часов, после приема третьего злонамеренного вызова, перед тем как направить его к одному из операторов Службы 112, дополнительно к мере,

предусмотренной в подпункте 1) данного пункта, Служба 112 может настроить свою автоматизированную информационную систему таким образом, что в течение 5 дней любой последующий вызов на номер 112, инициированный с того же номера телефона, будет направлен на интерактивную платформу типа IVR (*Interactive Voice Response*), посредством которой абонент получит предварительно зарегистрированное голосовое сообщение относительно повторного злонамеренного вызова и о том, что продолжение разговора является согласием вызывающего абонента для перенаправления к одному из операторов Службы 112;

3) если перенаправленный вызов к одному из операторов Службы 112 в соответствии с подпунктом 2) настоящего пункта снова оказывается злонамеренным, применяется мера, предусмотренная в подпункте 1) настоящего пункта и уведомляется об этом уполномоченный орган для привлечения к ответственности вызывающего абонента в соответствии с действующим законодательством.

**7.** В случае злонамеренных вызовов, инициированных в мобильных сетях, для которых не передается идентичность вызывающей линии, если с того же терминала (IMEI) были выполнены два злонамеренных вызова в течение 24 последовательных часов, Служба 112 после получения второго злонамеренного вызова применяет меру, предусмотренную подпунктом 2) пункта 6 настоящих Процедур.

**8.** Если с того же номера телефона фиксированной телефонной сети или сети, основанной на технологии *VoIP*, были выполнены два злонамеренных вызова Службы 112 в течение 24 последовательных часов, Служба 112 после получения второго злонамеренного вызова применяет меру, предусмотренную подпунктом 2) пункта 6 настоящих Процедур, и уведомляет об этом уполномоченный орган для привлечения вызывающего абонента к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

## **Раздел 2**

### **Сокращение ложных вызовов**

**9.** В случае ложного вызова из сети мобильной связи, за исключением вызова, при котором не передается идентичность вызывающей линии, Служба 112 принимает следующие меры:

1) если с номера телефона был выполнен ложный вызов, Служба 112 передает по этому номеру короткое сообщение в формате SMS-текста, которое предупреждает абонента, что он выполнил ложный вызов Службы 112, который запрещен и подлежит наказанию в соответствии с действующим законодательством и, в случае необходимости, передается в уполномоченный орган для привлечения вызывающего абонента к ответственности в соответствии с действующим законодательством;

2) дополнительно к мере, предусмотренной в подпункте 1) настоящего пункта, Служба 112 может настроить свою автоматизированную информационную систему таким образом, что в течение 5 дней, прежде чем вызов будет направлен к одному из операторов Службы 112, любой последующий вызов, выполненный с телефонного номера, с которого был получен, по крайней мере, один ложный вызов, будет направлен на интерактивную платформу типа *IVR*, через которую вызывающий абонент получит предварительно зарегистрированное голосовое сообщение, которое предупредит его о том, что ложный вызов Службы 112 является незаконным актом и наказывается в соответствии с действующим законодательством, а также о том, что продолжение разговора означает согласие вызывающего абонента на перенаправление к одному из операторов Службы 112.

**10.** В случае ложного вызова от мобильной сети, для которого не передается идентичность вызывающей линии, Служба 112 применяет меру, предусмотренную подпунктом 2) пункта 9 настоящих Процедур, и в случае необходимости уведомляет уполномоченный орган для привлечения вызывающего абонента к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**11.** Если с одного телефонного номера фиксированной телефонной сети или сети, основанной на технологии *VoIP*, был выполнен ложный вызов Службы 112, применяется

мера, предусмотренная подпунктом 2) пункта 9 настоящих Процедур, и уведомляется об этом уполномоченный орган для привлечения вызывающего абонента к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

### **Раздел 3**

#### **Сокращение произвольных вызовов**

**12.** В случае произвольных вызовов, генерируемых из телефонных сетей связи, Служба 112 применяет технические меры, необходимые для перенаправления вызовов в тот же день, исключительно в течение оставшейся части дня на интерактивную платформу IVR, посредством которой звонящим передается записанное автоматизированное голосовое сообщение, которое информирует абонента о том, что он набрал Службу 112, и для того, чтобы непосредственно соединиться с одним из операторов Службы 112, необходимо нажать дважды клавишу 5.

**13.** Если по истечении 20 секунд ожидания с момента завершения голосового сообщения абонент не выполняет процедуру, предложенную в пункте 12 настоящих Процедур, для непосредственного соединения с одним из операторов Службы 112 телефонный вызов отключается.

**14.** Если с того же номера или окончного оборудования, для которого не передается идентичность линии, в течение 24 последовательных часов были выполнены не менее семи повторных произвольных вызовов, Служба 112 после выполнения мер, указанных в пункте 13 настоящих Процедур, уведомляет об этом уполномоченный орган для идентификации вызывающего абонента.

### **III. ИНФОРМИРОВАНИЕ НАРЭКИТ**

**15.** Служба 112 предоставляет НАРЭКИТ статистические сведения, отдельно по месяцам, об общем количестве злонамеренных, ложных и произвольных вызовов, следующим образом:

- 1) до 31 июля, за отчетный период с 1 января по 30 июня текущего года;
- 2) до 31 января за отчетный период с 1 июля по 31 декабря прошлого года.

**16.** Статистическая информация, предусмотренная в пункте 15 настоящих Процедур, должна включать следующие данные, сгруппированные в полях:

- 1) отчетный период;
- 2) общее количество вызовов, принятых Службой 112;
- 3) общее количество злонамеренных, ложных и произвольных вызовов, принятых Службой 112;
- 4) количество вызовов отдельно по категориям: злонамеренные, ложные и произвольные вызовы, принятые Службой 112;
- 5) количество злонамеренных, ложных, и произвольных вызовов, отдельно по каждому поставщику, из сети которого были выполнены эти вызовы;
- 6) количество злонамеренных, ложных и произвольных вызовов, принятых Службой 112, для которых были применены меры, изложенные в настоящих Процедурах, отдельно по видам мер.

**17.** После анализа статистической информации, представленной Службой 112, НАРЭКИТ рассмотрит целесообразность инициирований, в случае необходимости предложений по внесению изменений в соответствующие положения.

### **IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**18.** Сроки, предусмотренные подпунктом 2) пункта 6 и подпунктом 2) пункта 9 настоящих Процедур исчисляются в календарных днях начиная со дня подключения вызова, который определяет применение соответствующей меры и истекает в 24.00 в день истечения срока действия соответствующих периодов.

**19.** Служба 112 совместно с поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования внедряет пилотный проект для тестирования технических

мер по сокращению количества злонамеренных, ложных и непроизвольных вызовов Службы 112 в целях устранения любых выявленных неисправностей.

**20.** Тестирование пилотного проекта будет осуществляться в соответствии с Планом мероприятий по созданию Единой национальной службы экстренных вызовов 112, утвержденным Постановлением Правительства № 241 от 3 марта 2016 года.

**21.** Поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования обязаны принимать участие в проведении тестирования в условиях, согласованных со Службой 112, и сотрудничать для оперативного устранения неисправностей и несовместимостей, выявленных в процессе применения технических мер по сокращению количества злонамеренных, ложных и непроизвольных вызовов Службы 112.

**22.** Применение на национальном уровне технических мер по сокращению количества злонамеренных, ложных и непроизвольных вызовов Единой национальной службы экстренных вызовов 112 в соответствии с положениями настоящих Процедур осуществляется в соответствии с Планом мероприятий по созданию Единой национальной службы экстренных вызовов 112, утвержденным Постановлением Правительства № 241 от 3 марта 2016 года, после завершения испытаний, изложенных в пункте 19 настоящих Процедур.

**23.** Служба 112 и поставщики сетей и/или услуг электронных коммуникаций общего пользования будут стремиться разрешить мирным путем любые возможные недоразумения в связи с выполнением обязательств, изложенных в настоящих Процедурах, а также в случае неудачи стороны могут обращаться в НАРЭКИТ или в судебные инстанции Республики Молдова для разрешения спора в соответствии с действующими положениями.

**24.** Настоящие Процедуры дополняются соответствующими законодательными и регулятивными актами Республики Молдова и ориентируются на сроки внедрения, предусмотренные Планом мероприятий по созданию Единой национальной службы экстренных вызовов 112, утвержденным Постановлением Правительства № 241 от 3 марта 2016 года.

## **V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

**25.** Несоблюдение данных Процедур приводит к применению санкций, установленных законодательством Республики Молдова.